

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI RS. PURA RAHARJA  
SURABAYA

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Amelia Fitriani  
NPM. 074310079

YAYASAN KESEJAHTERAAN, PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA  
2014

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha atas karunia, rahmat serta bimbinganNya sehingga skripsi yang berjudul “IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI RS. PURA RAHARJA SURABAYA” dapat penulis selesaikan sebagai wujud pertanggung jawaban atas tugas akhir perkuliahan. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. H. Didek Tranggono, M.Si selaku Dosen Pembimbing, atas segala bimbingan terkait penyusunan skripsi ini

Penelitian dan penyusunan proposal ini merupakan program wajib yang harus diselesaikan setiap mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Dari mulai penelitian hingga tersusunnya skripsi ini tidak dapat dipungkiri, bahwa penulis telah mendapatkan banyak bantuan, petunjuk, serta bimbingan yang sangat besar artinya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN “Veteran” Jatim pada umumnya.

4. Papa dan Mommy tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan dan doa yang tak pernah putus.
5. Bapak Dr. Moh. Ainul Yaqin, MARS, selaku direktur perusahaan, Bapak Ir. Ishaq Jayabrata, MARS, selaku Chief Executive Officer Perusahaan dan seluruh karyawan RS Pura Raharja Surabaya yang membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
6. Teman dan sahabat yang selalu mendukung, Mbak Cindy, Mbak Yuni, Mbak Indri, Reysti, Nakita, Chacha, Mbak Vonda, Ayu, Mbak Mona, Mbak Icha, Mbak Uchi, Mbak Yoko, Ponda, Panda, Ciko, Widya, Kiky, Dea, Bayu, Syahriel, Mbak Navra, Mbak Dede, Mas Ardi. Bestiest Yudha Trisatria Utama.
7. Kurniadi Arianto #Dee, terima kasih untuk doa, waktu, dan semangat yang selalu mendampingi J
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari tiada gading yang tak retak, begitupula dengan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya skripsi yang baik dan benar.

Surabaya, Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK . .....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.2. Komunikasi.....	9
2.1.3. Fungsi Komunikasi .....	11
2.1.4. Strategi Komunikasi .....	12

2.1.5. Proses Komunikasi.....	14
2.1.6. Hambatan Komunikasi .....	15
2.2. Organisasi.....	19
2.2.1. Komunikasi Dalam Organisasi .....	20
2.2.1.1. Komunikasi Interpersonal .....	21
2.2.2. Iklim Komunikasi Organisasi .....	27
2.3. Kerangka Berfikir .....	30
2.4. Hipotesis.....	32

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian .....	32
3.1.1. Iklim Komunikasi Organisasi .....	32
3.3.1. Pengukuran Variabel .....	32
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	37
3.2.1. Populasi .....	37
3.2.2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4. Teknik Analisis Data .....	38

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1. Profil RS. Pura Raharja .....	43
4.1.2. Visi, Misi dan Motto .....	44
4.1.3. Fasilitas dan Pelayanan .....	44

4.2. Penyajian Data .....	45
4.2.1. Karakteristik Responden .....	45
4.2.2. Iklim Komunikasi Organisasi RS. Puri Raharja .....	46
4.2.2.1. Kepercayaan .....	46
4.2.2.2. Pembuatan Keputusan Bersama .....	49
4.2.2.3. Kejujuran .....	52
4.2.2.4. Keterbukaan Dalam Komunikasi Kebawah ..	55
4.2.2.5. Mendengarkan Dalam Komunikasi Ke Atas	57
4.2.2.6. Perhatian Pada Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi .....	59
4.3. Analisis Data .....	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.4. Pertanyaan Tentang Kepercayaan (Vertikal) .....	47
Tabel 4.5. Pertanyaan Tentang Kepercayaan (Horisontal) .....	47
Tabel 4.6. Pertanyaan Tentang Keyakinan (Vertical) .....	48
Tabel 4.7. Pertanyaan Tentang Pihak Manajemen Memperhatikan Setiap Keluhan Dari Setiap Karyawannya (Vertical) .....	49
Tabel 4.8. Pertanyaan Tentang Turut Ikut Serta Dalam Pembuatan Keputusan (Vertical).....	50
Tabel 4.9. Pertanyaan Tentang Meminta Pertimbangan Kepada Sesama Karyawan.(Horisontal).....	51
Tabel 4.10. Pertanyaan Tentang Penyelesaian konflik (Vertical) .....	53
Tabel 4.11. Pertanyaan Tentang Penyampaian Ide Secara Terbuka Dari Anggota Kepada Pihak Manajemen (Vertical).....	53
Tabel 4.12. Pertanyaan Tentang Penyampaian Ide Secara Terbuka Dalam Pelaksanaan Kegiatan (Horisontal) .....	54
Tabel 4.13. Pertanyaan Tentang Penyebarluasan atau Penyampaian Informasi Kepada Seluruh Karyawan Mulai Dari Tingkat Pimpinan Sampai Karyawan (Vertical) .....	55

Tabel 4.14. Pertanyaan Tentang Pihak Manajemen Mengkomunikasikan Setiap Kebijakan Yang Dikeluarkan Yang Menyangkut Organisasi (Vertical) .....	57
Tabel 4.15. Pertanyaan Tentang Tanggapan Dari Pihak Manajemen Mengenai Informasi Yang Disampaikan Oleh Karyawan Kepada Pihak Manajemen (Vertical).....	58
Tabel 4.16. Pertanyaan Tentang Penerimaan Pihak Manajemen Atas Gagasan Yang Disampaikan Oleh Karyawan Dalam Kaitannya Dengan Pembuatan Keputusan (Vertical) .....	59
Tabel 4.17. Pertanyaan Tentang Komitmen Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi Yang Telah Ditetapkan Oleh Pihak Manajemen (Vertical) .....	60
Tabel 4.18. Pertanyaan Tentang Komitmen Karyawan Yang Tinggi Menciptakan Atau Menghasilkan Keakraban Yang Baik Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi (Horisontal).....	61
Tabel 4.19. Pertanyaan Tentang Komitmen Karyawan Yang Tinggi Menghasilkan Suasana Organisasi Yang Nyaman Dalam Hubunanya Dengan Pencapaian Tujuan Organisasi (Horisontal) .....	62
Tabel 4.20 Nilai Iklim Komposit Individu .....	66



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Kuesioner .....	72
Rekapitulasi Jawaban Responden .....	75
Hasil Uji Iklim Komunikasi Organisasi .....	81

Amelia Fitriani: Iklim Komunikasi Organisasi Pada RS. Pura Raharja Surabaya.

### Abstrak

Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, kurang atau tidak adanya komunikasi dalam organisasi dapat menyebabkan kemacetan atau tidak berjalan secara efektif. Cara seseorang membangun reaksi terhadap aspek organisasi menciptakan suatu iklim komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi di RS. Pura Raharja Surabaya.

Untuk mengukur variabel Iklim Komunikasi Organisasi yaitu kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi. Populasi penelitian ini adalah para karyawan RS. Pura Raharja Surabaya yang berjumlah 72 orang dan teknik untuk menentukan sampel menggunakan metode total sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Iklim Komunikasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Nilai Iklim Komposit sebesar 0.933. dari hasil tersebut menunjukkan iklim komunikasi pada RS. Pura Raharja Surabaya berada pada koefisien yang nilainya diantara dari 0,8-0,97, sehingga dikatakan RS. Pura Raharja Surabaya mempunyai iklim komunikasi yang positif.

Kata kunci : Iklim Komunikasi Organisasi

### Absract

Good communication with an organization run smoothly and successfully, lack or absence of communication within organizations can lead to congestion or not working effectively. The way one builds a reaction to the organizational aspects of creating a climate of communication. The purpose of this study was to determine how the organization's communication climate in RS. Pura Raharja Surabaya.

To measure the Organizational Communication Climate variables: trust, shared decision-making, honesty, openness in communication down, listening in upward communication, attention to high-performance goals. This study population are employees RS. Pura Raharja Surabaya numbering 72 people and the technique for determining the total sample using the method of sampling. Technique the analysis which used is the Climate Analysis of Communication.

The results of this study is the Climate Value Composite of 0.933. The results show the communication climate in the hospital. Prog temple in Surabaya are coefficients whose values between from 0.8 to 0.97, so the hospital said. Pura Prog Surabaya has a positive communication climate.

Key words: Organizational Communication Climate

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu juga bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi akan berjalan lancar dan berhasil, sedangkan tidak adanya komunikasi atau kurangnya komunikasi menyebabkan kegiatan suatu organisasi tidak akan berjalan lancar. Dalam suatu organisasi, komunikasi memiliki arti yang sangat penting, mengingat organisasi terdiri dari sekelompok orang yang tiap-tiapnya mendukung posisi atau peranan tertentu mulai dari tingkat paling atas yaitu pimpinan sampai tingkat paling bawah yaitu karyawan (Alawiyah, 2010).

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia dimana dengan komunikasi seseorang dapat berhubungan dengan orang lain untuk saling bertukar informasi. Proses informasi dianggap efektif apabila informasi yang diberikan itu bisa dimengerti dan mendapat respon atau umpan balik dari komunikan. Komunikasi dapat terjadi dimana saja baik lingkungan keluarga, masyarakat maupun di lingkungan kerja. Komunikasi di lingkungan kerja terjadi dalam lingkup organisasi sehingga dapat disebut sebagai komunikasi organisasi (Minarto, 2009).

Komunikasi adalah suatu proses untuk menyampaikan (ide, pesan, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain agar saling mempengaruhi di antara keduanya, komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh

kedua pihak. Komunikasi dapat di katakan terdiri dari suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan tujuan akhir yang mempengaruhi perilaku, sikap dan kepercayaan. Kegagalan dalam berkomunikasi sering timbul karena hambatan dalam proses komunikasi. Cruden dan Sherman (1976) mengklasifikasi hambatan komunikasi kedalam tiga aspek; hambatan teknis, hambatan sematik, hambatan manusiawi. Permasalahan bisa terjadi antara anggota dengan anggota dalam sebuah organisasi, bisa juga ketua dari organisasi memiliki suatu permasalahan dengan anggota organisasi. Dengan adanya masalah seperti ini akan menimbulkan kesulitan dalam kemajuan dan perkembangan organisasi.

Dari pengalaman-pengalaman tersebut komunikasi organisasi yang terjadi perlahan-lahan akan membentuk suatu iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi organisasi merupakan persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi (Prayogo, 2006).

Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi citra hidup, bagaimana kegiatan kerja, kepada siapa berbicara, siapa yang disukai, bagaimana perasaan, bagaimana kegiatan kerja, apa yang ingin dicapai, bagaimana cara menyesuaikan diri dengan organisasi (Pace dan Faulus, 2006:148). Sedangkan menurut Hardjana (2000) komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi secara tidak langsung mempengaruhi iklim komunikasi dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi perusahaan terdiri dari beberapa orang yang saling terkait berhubungan satu sama lain. Dalam organisasi perusahaan terdiri dari atasan dan bawahan sehingga pentingnya komunikasi dalam organisasi yang lancar dan tidak terjadi hambatan maka, perintah pimpinan akan dapat ditafsirkan

lain oleh bawahan. Komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan para penerima pada semua level dalam organisasi (Minarto, 2009).

Pentingnya keberadaan iklim komunikasi membuat Kopelman, Brife dan Guzzo yang menyatakan bahwa perubahan iklim komunikasi organisasi mungkin pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja dan produktifitas pegawai. Iklim komunikasi organisasi juga mempunyai konsekuensi penting bagi pergantian dan masa kerja pegawai dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi (Gustiandri, 2012).

Pentingnya keberadaan iklim komunikasi organisasi membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Iklim komunikasi organisasi pada RS. Pura Raharja Surabaya sebagai rumah sakit ibu dan anak.

Anggota organisasi RS. Pura Raharja sebagai pondasi utama organisasi. Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti diketahui bahwa iklim komunikasi yang terjadi di RS. Pura Raharja Surabaya kurang berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan RS. Pura Raharja yang mengatakan bahwa terjadinya iklim komunikasi yang kurang baik diduga karena permasalahan yang ada dalam RS. Pura Raharja Surabaya seperti kurang berjalannya komunikasi antara pimpinan organisasi dengan para anggota serta jajarannya, hal itu di indikasikan dari kurangnya waktu untuk bertemu dan berdiskusi dengan anggota lainnya dan kurang kekompakan antara anggota dengan pengurusnya dalam mengadakan kegiatan rumah sakit dan dalam mengambil keputusan baik internal maupun eksternal. Karena kurangnya interaksi

komunikasi yang terjalin dari pimpinan ke anggota organisasi maupun sebaliknya antar sesama anggotanya.

Selain itu berdasarkan pengamatan awal peneliti dan hasil wawancara dengan salah satu karyawan RS. Pura Raharja Surabaya yang menyatakan bahwa jika terjadi persoalan internal antara anggota organisasi yang menyangkut nama baik RS. Pura Raharja di masyarakat, para anggota tidak dapat menyelesaikan masalah sehingga masalah tersebut tidak ada titik temunya dan berlarut-larut karena tidak adanya jalinan komunikasi yang baik antara para anggota dengan pimpinan dan pengurus anggota, maupun dengan sesama anggota yang lain. Dengan adanya miss communication tersebut, berbagai informasi penting yang menyangkut kelangsungan organisasional dari organisasi tersebut menjadi terganggu karena masing-masing anggota organisasi cenderung individual dan berkelompok-kelompok tidak lagi menjadi satu-kesatuan sebagai organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, proses komunikasi serta terciptanya iklim komunikasi organisasi yang baik memegang peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi. Proses-proses interaksi yang terlibat dalam perkembangan iklim komunikasi organisasi juga memberi andil pada beberapa pengaruh penting dalam restrukturisasi, reorganisasi, dan dalam menghidupkan kembali unsur-unsur dasar organisasi. Iklim komunikasi yang kuat dan positif seringkali menghasilkan praktik-praktik pengelolaan dan pedoman organisasi yang lebih mendukung. Keharmonisan hubungan dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting bagi kelancaran pelaksanaan tugas. Hubungan yang harmonis dalam suatu organisasi,

dapat dicapai apabila terjalin suatu komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja.

Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau tidak berjalan secara efektif. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, seorang pemimpin dan suatu organisasi perlu memahami dan meningkatkan kemampuan komunikasinya (Arifin, Amirullah dan Fauziah, 2003:139).

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi secara makro mengenai peristiwa komunikasi perilaku seseorang, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal dan kesempatan bagi pertumbuhan organisasi. Pentingnya iklim komunikasi karena berhubungan dengan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi serta membantu memahami perilaku anggota organisasi. Poole mengatakan bahwa "iklim memiliki sifat-sifat yang selalu tumpang tindih dengan konsep budaya" (Sudianto, 2005:10).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi dalam organisasi RS. Pura Raharja di Surabaya tersebut serta ditunjang pentingnya penelitian tentang iklim komunikasi dalam sebuah organisasi, maka dalam penelitian ini penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul "Iklim Komunikasi Organisasi RS. Pura Raharja di Surabaya"



### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah iklim komunikasi organisasi RS. Pura Raharja di Surabaya"?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi di RS. Pura Raharja di Surabaya.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan ciri ilmiah pada sebuah penelitian dengan mengaplikasikan teori-teori, khususnya teori-teori. Komunikasi tentang proses komunikasi dan dampaknya terhadap iklim organisasi

#### 2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah agar pihak-pihak yang tertarik dalam kajian masalah yang lama dapat mengambil manfaat, selain itu juga bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak RS. Pura Raharja Surabaya, khususnya para anggota agar lebih mampu berkomunikasi dengan baik sesama anggota.